



## Tanabe East Rotary Club in 2018-19

2018-19年度RI会長：ハリー・アン

第2640地区ガバナー：樫畑 直尚

田辺東ロータリークラブ

創立：昭和49年5月15日

会長：武田 静也

幹事：野村 憲司



インスピレーションになるう

例会場/事務所：田辺市下屋敷町81-10

きのくに信用金庫田辺支店3F

Tel 0739-24-6427 Fax 0739-34-5008

http://tanabe-east-rc.com/

E-mail info@tanabe-east-rc.com

例会：毎週水曜日 12:30～

ビジターフィー ¥2,000

## ○会長報告 会長 武田 静也



■11月11日(日) 龍神山(龍仙山)参詣とまつたけ狩りが親睦担当 愛須君主催で開催されました。参加者は数名でしたが、お天気には恵まれました。体力的に厳しい人はありましたが、ケガする人はなく、山を下りてくれました。まつたけは…。下山後、「この葉」で反省会をご用意いただきました。ご苦労様でした。

■11月17日(土)・18日(日) 地区米山奨学委員会主催の「米山奨学生研修旅行」が行われます。11月17日(土) 東急ハーベストクラブ南紀田辺に於いて、米山奨学生との交流会が開催されます。森本副会長と私、会長が出席致します。

■本日の例会終了後、定例理事会を開催致します。理事・役員の方はお残りください。

■本日のお客様は、和歌山県消費生活センター 消費生活相談員 黒田 尚男(くろだ たかお)様です。後ほど宜しくお願い致します。

■本日はいつもと違うお弁当となっております。クラブ奉仕B委員会の企画で「召膳 無苦庵(しぜん むくあん)」さんです。食べログ 和歌山県内1位です。ご賞味下さい。

## ○幹事報告 幹事 野村 憲司



◎和歌山県共同募金委員会より

「平成30年度 赤い羽根共同募金ご協力方お願いについて ～ささえあう心 和歌山をつなぐ赤い羽根～」

◎地区大会実行委員会より

「地区大会記念ゴルフ大会 参加費精算についてのご案内」

◎樫畑ガバナー事務所より

「Winter RYLAのご案内」 「第1回目Winter RYLA」

「Winter RYLA申込書」

「2019年規定審議会最新情報」

◎中野ガバナーエレクト事務所より

「国際ロータリー第2640地区 2019-2020年度のための行事開催日程のお知らせ」

## ■回覧

◎週報「田辺はまゆうRC」

◎「ハイライトよねやま224号」

◎「龍神山(龍仙山)まつたけ山散策記」

◎田辺随筆クラブ(上原会員)より「土 227号」

◎公益財団法人 和歌山県水上安全協会より

「前理事長 島慶司 退任・理事長 吉村宗一 就任ご挨拶」

## ○本日の唱歌

「旅愁」 唱歌委員 橋 博 君



## ○ゲスト・ビジター

☆和歌山県消費生活センター

消費生活相談員

黒田 尚男(くろだ たかお)様



☆和歌山東RC

飯沼 武 様



## ○出席報告

会員数 45名 義務免除 6名 本日の欠席者 8名  
本日出席率 79.49% 10月31日の修正出席率 92.5%

## ○にこにこ報告 (敬称略)

◇本日はお世話になります。 和歌山東RC 飯沼 武様

◇和歌山県消費生活センター 消費生活相談員

黒田 尚男 様をお迎えして。

愛須勝章、上原俊宏、岡本博、片井貢、木村壽一、  
小山實、後藤信博、竹中悟、竹村英一、玉置佳範、  
谷中順次郎、谷本司、野村憲司、本田耕二、  
橋本隆、丸山博之、吉本正美

◇今日は”カンベン”して下さい。 森本副会長

◇ 結婚記念日

◎結婚して11月16日で43年になります。

「ありがとう」の気持ちをそっと伝えます。

谷中順次郎

◇ “サダ カズミ” 70才！

そろそろ会長をしたいと思います！

指名委員会の皆様よろしくお願ひします！

佐田一三

◇お花頂きます。

坂本正人

☆皆様たくさんのニコニコありがとうございました。

## ○本日のプログラム

和歌山県消費生活センター

消費生活専門相談員

黒田 尚男 様

(くろだ たかお)



『なくなる詐欺や悪質商法』

◎悪質商法や詐欺とは、みなさんの財布の紐を緩め  
財産と個人情報を狙う手口です!!

(1) 自己防衛 先ずは未然防止です!!

①誰でも被害に遭う可能性がある

『まさか』が起こりえます

②悪質商法や詐欺の手口を知り対処法を知る

(電話・玄関・送付物の対応重要)

③クーリングオフ制度(契約書面受領後、基本8日間  
以内に特定記録で通知)

・無条件で解約出来ますが、すべての取引が対象で  
はありません

・店舗契約や通信販売(返品特約有り)にクーリング  
オフ制度はありません

・クーリングオフ期間経過後も解約や取消しが出来  
る場合もあります

「これってどうよ?ようわからん?」と思ったら

先ずは誰かに相談してください!!

(2) 見守り体制・・・周りの人の気付きが重要

①声掛け 井戸端会議 情報の共有 地域の関係性  
早期発見が解決への近道

※センターですべてを解決することは出来ませんが、  
ご相談をお待ちしております。

消費者ホットライン(最寄りの相談窓口)

☎188(ナビダイヤル)

和歌山県消費生活センター紀南支所・・・

☎0739-24-0999(平日9-17時)

※先ずは電話対応。知らない誰かから電話が掛かった  
ら要注意です。知らない勧誘者は、既に皆さんの個人  
情報を知っている可能性が高いです。電話対応如何で、  
天国と地獄に分かれると思ってください。電話を取る際  
には、今日の事を思い出してください!!

事業主のみなさまへ!!

◎事業主さまからの相談事例

①リース契約(職場訪販や電話アポ取り、長期契約  
多い、情報漏れからの勧誘)

契約商品…電話機、ファクシミリ、コピー機、自  
販機など

②点検商法(職場訪販、本社と工場が別、虚偽)

契約商品…節電機、消火器、火災報知機など

③電力問題(職場訪販や電話アポ取り、売電と支払  
いの関係、断定的な表現)

契約商品…太陽光発電システム、電気給湯器、休  
耕田の有効利用

④インターネット通信関連(職場訪販やアポ取り、  
電話勧誘、説明とアフターフォロー)契約商品…  
HP作成管理代行、検索エンジンSEO対策、電話ネッ  
トプロバイダなど

⑤送り付け(頼んでいない商品が届く、電話で断っ  
たのに届く、電話で曖昧な返事)届く商品…皇室  
関係の書籍や写真、同和問題書籍、経済紙など

四つのテスト：1. 真実かどうか2. みんなに公平か3. 好意と友情を深めるか4. みんなのためになるかどうか



※基本、事業者間契約にはクーリングオフがありません センター介入が難しいです

◎事業主さまの相談窓口

- ①和歌山弁護士会…法的相談 要予約  
☎073-422-4580 (平日10-12時 13-16時)
- ②ひまわりほっとダイヤル…日本弁護士連合会  
経営上の法的相談 要予約  
☎0570-001-240 (平日10-12時 13-16時)
- ③リース事業協会…小口リース契約などの相談  
☎03-3595-2801 (平日10-12時 13-16時)
- ④消費者庁表示対策課 指導係…広告表示や景品提供企画などの相談  
☎03-3507-8800(代表) (平日9-17時)
- ⑤消費者庁 便乗値上げ情報相談窓口…消費税UPに伴う価格相談  
☎03-3507-9196 (平日9-17時)

※平成30年9月30日現在の情報になります  
各相談窓口の利用については、事前に相談窓口へお問い合わせください

- ②脅迫罪 …謝罪の姿勢を示し常識内の賠償提案を受付けず更に迫るなど
- ③恐喝罪 …許して欲しければ金を出せと強要し受取るなど
- ④恐喝未遂罪 …上記の内容で、金を受取ってなくても要求したなど
- ⑤強要罪 …無理やり土下座させたり謝罪文を書かすなど
- ⑥不退去罪 …帰るよう伝えたが納得出来ないと居座り続けるなど

(4) クレームへの対応

(色々なケースを想定 対策重要)

- ①店舗内での役割分担
- ②はっきりした要望や要求を主張しない場合は、何が希望なのかを尋ねる
- ③はっきり主張(客の意思)頂かないと対応出来ないと困惑して見せる
- ④違法行為にあたる発言があれば、オウム返しし言葉の問題点を指摘する

クレームの実情とその対応!!

(1) センターに入る飲食店関係の苦情

- ①異物混入(虫 髪の毛)に関する相談
- ②衛生上(容器の汚れ 店員の髪 店舗)に関する相談
- ③体調の異変(食中毒)に関する相談
- ④食材(産地 メニューとの相違 材料のカット)に関する相談
- ⑤イメージ違い(以前食べた物と違う)等の相談
- ⑥店舗の対応(サービス 接客)に関する相談

(2) センターでの相談処理

- ①情報提供
- ②関係機関紹介(医療機関 保健所 食の安全相談ダイヤル)
- ③店舗の対応…要望・要求

(3) 相談者の要望と心理

- ①はっきりした要望や要求
- ②漠然とした要望や要求(はっきり言わない目的? 金銭? 店舗困惑?)

※違法行為(刑法)

- ①威力業務妨害…店内で店員の制止に従わず大声を出し続けるなど

**お金を支払ってしまった後、契約書に印鑑を押してしまった後も、あきらめないでご相談ください! 解決できることがあります。**

➡「クーリング・オフ」による契約解除

訪問販売や電話勧誘など不意打ち的な販売方法において、いったん契約してしまっても、法律で定められた期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。契約後の期間の決まりや、一部適用されないものもあるので、できるだけ早く消費生活センターなどに相談しましょう。

●クーリング・オフができる主な取り引きと期間

取引内容	期 間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供	8日間
訪問購入	8日間
連鎖販売取引	20日間
業務提供誘引販売取引	20日間

➡「消費者契約法」による取り消し

消費者契約法によって、事業者に次のような不適切な勧誘や、不当な契約条項がある場合には、契約を取り消したり、不当な条項を無効にすることができます。

- ★契約を取り消せる場合
- ★重要事項でうそをついた。  
例:「この健康食品は飲むだけでやせます」
- ★将来不確定なことを断定して告げた。  
例:「この株は必ず値上がりします」
- ★不利益になることを告げなかった。  
例: 不動産売買の場面で、近々隣にマンションが建つことを知っていたにもかかわらず、「日当たり良好です」としか言わなかった。
- ★「帰ってくれ」「帰りたい」という消費者の意思表示を無視して勧誘を続け、契約を押しつけた。

➡継続的な契約の中途解約

下記の6つのサービスで、契約総額5万円、期間2か月(エステは1か月)を超えるものは、クーリング・オフ期間経過後も中途解約ができます。

役務の種類	サービス利用前の解約料の上限	サービス利用後の解約料の上限
エステティックサービス	2万円	未使用サービス料金の残額の1割か2万円のいずれか低い額
外国語会話教室	1万5000円	未使用サービス料金の残額の2割か5万円のいずれか低い額
学習塾、学習指導	1万1000円	月謝相当額か2万円のいずれか低い額
家庭教師	2万円	月謝相当額から5万円のいずれか低い額
パソコン教室	1万5000円	未使用サービス料金の残額の2割か5万円のいずれか低い額
結婚相手紹介サービス	3万円	未使用サービス料金の残額の2割か2万円のいずれか低い額

個々の契約などの状況により、解決方法は違ってきます。できるだけ早くご相談ください。

**消費者ホットライン** 188

※お近くの消費生活センターなど相談窓口をご案内します。  
※受付時間は相談窓口によって異なります。  
※相談窓口につながった時点から、通話料が発生します(相談は無料です)。

和歌山県消費生活センター  
〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2  
和歌山ビッグイマージュ8階  
☎073-433-1551  
【相談受付時間】  
月～金 9時～17時  
土・日 10時～16時(祝日・年末年始は休み)

和歌山県消費生活センター  
紀南支所  
〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号  
和歌山県総合庁舎1階  
☎0739-24-0999  
【相談受付時間】  
月～金 9時～17時(祝日・年末年始は休み)

四つのテスト: 1. 真実かどうか 2. みんなに公平か 3. 好意と友情を深めるか 4. みんなのためになるかどうか



# 平成29年度和歌山県消費生活センターにおける相談の概要

- 1 50歳以上の女性にハガキによる架空請求が急増
- 2 定期購入に関するトラブルが目立つ
- 3 リフォーム工事などに関する相談は依然として高止まり
- 4 エステなどに関する相談の増加が目立つ
- 5 仮想通貨が関連する詐欺的投資取引が発生

## 年代層別(契約者年齢)の割合

年度	0~19歳	20~59歳	60歳以上	
H25年度	7.5%	3.9%	49.2%	39.4%
H26年度	5.8%	4.1%	53.5%	36.6%
H27年度	7.5%	3.1%	52.8%	36.6%
H28年度	6.7%	2.7%	54.3%	36.3%
H29年度	6.7%	2.1%	49.0%	42.2%

無回答
  0~19歳
  20~59歳
  60歳以上

## 苦情相談件数(商品・サービス別)

苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	H29年度	H28年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	703	1,173	-470	0.60	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	架空請求ハガキ	700	11	689	63.64	身に覚えのない消費料金を請求するハガキ
3	固定通信回線	227	340	-113	0.67	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
4	健康食品	171	213	-42	0.80	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
5	不動産賃借	129	137	-8	0.94	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
6	テレビ放送サービス	128	66	62	1.94	受信料など
7	工事・建築	108	125	-17	0.86	家屋の新築、リフォーム工事など
8	化粧品	92	81	11	1.14	化粧品の定期購入トラブル、通信販売トラブルなど
9	修理サービス	90	98	-8	0.92	家電、建具、小規模家屋修理など
10	携帯電話サービス	82	91	-9	0.90	解約時の違約金、格安スマホの契約トラブルなど

## それ、詐欺かもしれません!

### メール

ショートメッセージサービス(SMS)による  
架空請求

**詐欺!**

「有料サービスの未納料金が発生しております。本日よりご連絡を差し控えます。法的手続きに移行致します。」  
03-XXXX-XXXX

「突然の事業者をかたる場合があります。」

### ハガキ

による  
架空請求

**詐欺!**

「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」  
「公的機関に類似した差出人」

「メールやハガキに記載の電話番号に連絡をする前に!」  
「支払をする前に!」

（例）アマゾン ヤフーサポートセンター DMM相談窓口 など ※実在する企業とは関係ありません。

（例）法務省管轄支店 国民生活相談センター 民間訴訟告知センター 国民生活お客センター 全国紛争相談センター など ※いずれも国の組織として存在しないものです。

## 架空請求の手口の流れ(よくある例)

### 突然通知

メールやハガキに書かれた電話番号にかけないで!

様々な名目で送りつける

覚えのない請求がきたら **188**

### 支払要求

第三者の電話番号に誘導

「急がないと裁判になりますよ」  
「後日返金されますよ」

「弁護士に問い合わせてください。番号は03-XXXX-XXXX」

おかしいと思ったら **188**

### 支払指示

コンビニ端末

「コンビニでカードを買って番号を教えてください」

「端末から出てくる支払用紙を持ってレジで支払ってください」

支払う前に **188**

### さらなる支払要求

「和解できない!ふざけるな!」  
「自宅に行くぞ!」  
「家族に迷惑がかかるぞ!」

「他にも未払がありました」

被害高額化

もう一度支払う前に **188**

架空請求の手口は様々です!

## 編集後記 ひしのみ11-14

最近、野原で見ることの少なくなった花にリンドウがある。11月11日(日)に龍仙山の参詣道にこのリンドウが小さく咲いていた。

勝利 誠実 高貴がこの花の花言葉であるという。

最近、ややもすると人間関係で語られることの少なくなったリンドウの花言葉。晩秋の実りの季節に、すこし気になる花ではないだろうか。

心なき 身にもあわれは 知られけり 鴨立つ沢の 秋の夕暮れ 西行  
三夕を忍ぶに、ありあまる花であると云えよう。



四つのテスト: 1. 真実かどうか 2. みんなに公平か 3. 好意と友情を深めるか 4. みんなのためになるかどうか